

**Zarządzenie nr 32/2020**  
**Rektora Wyższej Szkoły Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim**  
z dnia 6 lipca 2020 r.  
**w sprawie wprowadzenia wytycznych dotyczących zasad i trybu przyjmowania skarg,**  
**wniosek i petycji w Wyższej Szkole Biznesu i Przedsiębiorczości**  
**w Ostrowcu Świętokrzyskim**

Na podstawie art.23 ust.1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. prawo o szkolnictwie wyższym i nauce ( T. j. Dz. U z 2020 r., poz. 85 z późn. zm.), w związku z art. 221 i nast. ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego ( T. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.), rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków ( Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz z ustawą z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870), działając zgodnie z § 21 ust.1 Statutu Wyższej Szkoły Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim wprowadzonego Uchwałą nr 4/2019 Zgromadzenia Wspólników Ostrowieckiej Szkoły Biznesu – spółki z o. o (założyciela WSBiP w Ostrowcu Św.) z dnia 25 kwietnia 2019 r., zarządza się co następuje:

**§ 1**

Wprowadzam „Wytyczne dotyczące zasad i trybu przyjmowania skarg , wniosków i petycji w Wyższej Szkole Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim”, które są integralną częścią (załącznikiem) do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Do zapoznania się z Wytycznymi o których mowa w §1 i zawartych w nich postanowieniami, zobowiązuję wszystkich pracowników Uczelni w terminie 30 dni od ich wprowadzenia.

**§ 3**

1. Na stronie podmiotowej Uczelni, zamieszcza się:
  - 1) treść Wytycznych o których mowa w §1;
  - 2) wykaz osób uprawnionych do przyjmowania skarg, wniosków i petycji;
  - 3) dni i godziny przyjęć zainteresowanych w sprawach skarg, wniosków i petycji przez osoby o których mowa w pkt. 2).
2. Ogłoszenia w sprawach o których mowa w ust.1 pkt. 3, zamieszcza się w widocznym miejscu w siedzibach jednostek organizacyjnych WSBiP.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Wykonano w 2 egz.**

Egz. nr 1 i 2 .- (Rektorat)

**Dokument wykonał:** - Pełnomocnik Rektora d/s JK i OP.

**WYTYCZNE**  
**dotyczące zasad i trybu przyjmowania skarg , wniosków i petycji**  
**w Wyższej Szkole Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim**  
**Przepisy ogólne**

**§ 1**

1. Wytyczne określają zasady i tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Wyższej Szkole Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim, zwanej dalej „Uczelnią” lub „WSBiP”, a także osoby i jednostki organizacyjne właściwe do rozpoznawania skarg, wniosków i petycji.
2. Ilekczo w Wytycznych jest mowa o:
  - 1) jednostce organizacyjnej – oznacza to jednostki organizacyjne skupione w pionach zarządzania odpowiednio Rektora i Kanclerza, określone w Regulaminie Organizacyjnym WSBiP wprowadzonym Zarządzeniem Rektora nr 14/2019 z dnia 1 października 2019r;
  - 2) kierownikach jednostek organizacyjnych – oznacza to Rektora, Kanclerza, Kwestora, Dziekanów Wydziałów i Kierowników jednostek organizacyjnych o których mowa w pkt.1;
  - 3) bezpośrednim przełożonym – oznacza to kierownika jednostki organizacyjnej, w której zatrudniony jest pracownik WSBiP;
  - 4) przełożonym wyższego szczebla – oznacza to kierownika jednostki organizacyjnej nadrzędnej w stosunku do jednostki, w której zatrudniony jest pracownik WSBiP, albo kierownika pionu zarządzania.

**§ 2**

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników WSBiP, naruszenie praworządności lub interesów skarżących się osób, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw w Uczelni.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania uczelni, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom.
3. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.

**§ 3**

1. Do rozpatrywania skarg , wniosków i petycji uprawnieni są:
  - 1) Rektor;
  - 2) Kanclerz;
  - 3) Kierownicy jednostek organizacyjnych o których mowa w §1 ust..2 , pkt. 2.

2. Skargę , wniosek lub petycję w imieniu Rektora lub Kanclerza rozpatruje kierownik jednostki organizacyjnej, zgodnie z jego właściwością lub osoba upoważniona do tego przez Rektora.

### **Przyjmowanie skarg i wniosków**

#### **§ 4**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej do Rektoratu Uczelni, lub ustnie do Kierowników jednostek organizacyjnych o których mowa w § 3 ust.1.
2. W przypadku zgłoszenia skargi , wniosku lub petycji ustnie, przyjmujący zgłoszenie:
  - 1) sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę , wniosek lub petycję i przyjmujący zgłoszenie ( *Wzór protokołu jak załącznik nr 1 do niniejszych wytycznych*);
  - 2) przyjmujący skargę , wniosek lub petycję, potwierdza ich przyjęcie na żądanie wnoszącego;
  - 3) sporządzony protokół o którym mowa w pkt.1), niezwłocznie przekazuje do rektoratu, który dokonuje czynności o których mowa w § 6.

#### **§ 5**

1. Zainteresowani w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są przez osoby, o których mowa w § 3 ust. 1, przy czym:
  - 1) Rektor przyjmuje zainteresowanych we wtorki i piątki , w godzinach od 10.00 - 13.00; po uprzednim ustaleniu z rektoratem terminu spotkania,
  - 2) Kanclerz przyjmuje zainteresowanych poniedziałki i piątki, w godzinach od 8.00 do 16.00;
  - 3) Dziekan Wydziału Pedagogiki i Nauk o Zdrowiu , przyjmuje zainteresowanych we wtorki, w godzinach od 13.00 do 15.00, w czwartki od 10.00 do 17.00 i w soboty od 14.00-16.00 w dniach zjazdów kierunku pedagogika;
  - 4) Dziekan Wydziału Nauk Społecznych i Technicznych , przyjmuje zainteresowanych w soboty i niedziele w godzinach 8.00 do 10.00 w dniach zjazdu kierunku ekonomia.

#### **§ 6**

1. Skargi, wnioski lub petycje wpływające do rektoratu w sposób opisany w §4 ust.1 i 2, są:
  - 1) wpisywane do rejestru skarg i wniosków (*wzór rejestru stanowi załącznik nr 2 do niniejszych wytycznych*);
  - 2) na skardze , wniosku lub petycji przystawiana jest pieczęć wpływu z data i numerem pozycji rejestru o którym mowa w pkt. 1;
  - 3) po wykonaniu czynności opisanych w pkt. 1 i 2, niezwłocznie są przekazywane do Rektora w celu zapoznania się z ich treścią;
  - 4) Rektor, po zapoznaniu się z treścią skargi , wniosku lub petycji rozpatruje ją osobiście lub przekazuje poprzez rektorat do rozpatrzenia przez właściwego merytorycznie kierownika jednostki organizacyjnej wymienionej w § 3, ust 1, pkt. 2 i 3, który rozpatruje je przy zastosowaniu zasad określonych w § 7, 8 i 9,
  - 5) Po rozpatrzeniu skargi , wniosku lub petycji, osoby o których mowa wyżej w pkt. 4, kopie zawiadomień - odpowiedzi z rozpatrywanej sprawy przekazują do rektoratu uczelni gdzie są gromadzone i przechowywane, natomiast sposób

- 6) załatwienia sprawy jest odnotowywany w rejestrze skarg i wniosków o którym mowa w pkt.1.

### Terminy i sposób załatwiania sprawy

#### § 7

1. Skargi, wnioski i petycje nie zawierające danych identyfikujących wnoszące je osoby lub inne podmioty, takich jak imię i nazwisko albo nazwa podmiotu oraz adres, pozostawia się bez rozpatrzenia.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub ich uzupełnienia w terminie **7 dni** od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
3. Jeżeli petycja nie spełnia określonych w zarządzeniu wymagań dotyczących sposobu wniesienia, nie wskazuje jej adresata, z jej treści nie można należycie ustalić jej przedmiotu lub nie zawiera informacji na temat osoby lub podmiotu, w interesie którego wnoszona jest petycja (w tym wyrażenia przez nią zgody w tym przedmiocie), wzywa się wnoszącego petycję do złożenia wyjaśnienia lub jej uzupełnienia w terminie **14 dni** od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie tych braków spowoduje pozostawienie petycji bez rozpatrzenia.

#### § 8

1. Skargi, wnioski i petycje są załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu:
  - 1) w przypadku skarg i wniosków – **miesiąca** od daty wniesienia;
  - 2) w przypadku petycji – **trzech miesięcy** od daty wniesienia.
2. W przypadku skarg i wniosków, załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w §7, powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu **dwóch miesięcy** od dnia ich wniesienia.
3. W przypadku, gdy dochowanie terminów, o których mowa w ust. 1 lub 2, okaże się niemożliwe, zawiadamia się o tym wnoszącego skargę, wniosek lub petycję podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

#### § 9

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, osoba której przekazano ją do zbadania, jest zobowiązana do zebrania niezbędnych ku temu materiałów. W tym celu może zwrócić się ona do kierowników innych jednostek organizacyjnych Uczelni o przekazanie wyjaśnień lub kopii dokumentów mających związek ze sprawą. Osoby wezwane do złożenia wyjaśnień lub kopii dokumentów zobowiązane są do ich przekazania badającemu sprawę nie później niż w terminie **7 dni** od otrzymania wezwania.
2. Postępowanie wyjaśniające polega w szczególności na zebraniu materiałów dowodowych, ich analizie i ocenie pod kątem zasadności skargi lub wniosku. Przebieg postępowania

wyjaśniającego dokumentuje się w sprawozdaniu z postępowania wyjaśniającego, które zawiera:

- 1) wyszczególnienie zarzutów lub opis wniosku;
  - 2) rodzaj i zakres czynności przeprowadzonych w celu zbadania sprawy;
  - 3) stanowisko badającego sprawę i podstawy prawne, jeśli są wymagane;
  - 4) wnioski podsumowujące postępowanie i terminy ich realizacji;
  - 5) propozycję sposobu rozpatrzenia sprawy;
3. Osoba, której przekazano skargę lub wniosek do zbadania, lub osoba upoważniona przez Rektora do rozpatrzenia sprawy, sporządza na podstawie ustaleń postępowania wyjaśniającego zawiadomienie do wnoszącego o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.
4. Zawiadomienie do wnoszącego o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji powinno zawierać: oznaczenie organu załatwiającego sprawę, wskazanie, w jaki sposób sprawa została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska osoby upoważnionej do załatwienia sprawy.
5. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego, zwanego dalej „Kpa”.
6. Jeżeli skarga, wniosek lub petycja wpłynęła za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a wnoszący skargę, wniosek lub petycję spełni jeden z następujących warunków:
- 1) wniesie sprawę w formie dokumentu elektronicznego przez elektroniczną skrzynkę podawczą;
  - 2) wystąpi o doręczanie pism w sprawie za pomocą środków komunikacji elektronicznej i wskaże adres elektroniczny;
  - 3) wyrazi zgodę na doręczanie pism w sprawie za pomocą środków komunikacji elektronicznej i wskaże adres elektroniczny – to zawiadomienie do wnoszącego o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji powinno zostać przygotowane w postaci dokumentu w formie elektronicznej, opatrzonego kwalifikowanym podpisem
  - 4) elektronicznym, a ponadto – w przypadku zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi – zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kpa.
- Zawiadomienie o którym mowa w ust. 3-6, podpisane przez osobę uprawnioną do rozpatrzenia skargi, wniosku lub petycji, wysyła się do skarżącego lub wnioskodawcy, a kopię przechowuje się w rektoracie w teczce spraw i wniosków.

## §10

W celu realizacji obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych, zobowiązuje się pracowników WSBiP, aby przy pierwszej czynności skierowanej do osoby, która wnosi skargę, wniosek lub petycję, w szczególności w sytuacjach, o których mowa w § 4 ust. 2, § 9 ust. 1 i 2, dokonali oni

przekazania tej osobie klauzuli informacyjnej o treści określonej w załączniku nr 3 do niniejszychwytycznych.

### **§ 11**

W sprawach nieuregulowanych niniejszymi wytycznymi, stosuje się przepisy rozdziału VII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (T. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków ( Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz z Ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r.).

## PROTOKÓŁ

**przyjęcia skargi/wniosku/petycji\* zgłoszonej(-ego) ustnie**

**w dniu ..... 20..... r.**

Imię ..... nazwisko (nazwa).....

adres: .....

(osoba zgłaszająca skargę/wniosek) Treść sprawy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zgłaszający dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.....

2.....

3.....

..... (podpis osoby zgłaszającej skargę/wniosek/petycję \*)

..... (podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek/petycję\*)

\* - niepotrzebne skreślić





## **KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH**

Mając na uwadze m.in. przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - dalej „RODO”, zgodnie z art. 13 RODO oraz ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018r, poz. 1000) informuje się, iż będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe. Przekazujemy równocześnie poniższe informacje:

### **1. Administrator danych osobowych**

Administratorem Państwa danych osobowych jest Wyższa Szkoła Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim, adres: ul. Akademicka 12, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski, NIP: 661-12-59-598 (zwana „Administratorem”).

W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych mogą Państwo skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych powołanym w Wyższej Szkole Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim dostępnym pod adresem e-mail: iod@wsbip.edu.pl lub numerem telefonu: +48 (41) 260 40 20

### **2. Cel i podstawa przetwarzania**

Przetwarzanie Państwa danych osobowych odbywa się w celu rozpatrzenia wniesionej przez Pana/Panią sprawy do Wyższej Szkoły Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust.1 lit. b RODO tj. „przetwarzanie jest niezbędne do wykonania czynności związanych z rozpatrzeniem wniesionej sprawy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą.”;

### **3. Kategorie danych, które są przez nas przetwarzane**

Będziemy przetwarzać dane, które podali Państwo w złożonym wniosku skardze lub petycji podczas procesu załatwiania sprawy.

### **4. Informacja o wymogu/dobrowolności podania danych**

Podanie danych jest dobrowolne, jednak konieczne do przeprowadzenia załatwienia sprawy;

### **5. Odbiorcy danych**

Odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie administrator, podmioty przetwarzające dane w imieniu administratora oraz podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa;

### **6. Przekazywanie danych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych**

Nie przekazujemy Państwa danych do państw trzecich ani do organizacji międzynarodowych.

### **7. Okres przechowywania danych**

Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z właściwych przepisów prawa do czasu wygaśnięcia obowiązków nałożonych na nas przez przepisy prawa, np. w celach statystycznych, zapewnienia rozliczalności;

### **8. Państwa prawa**

Posiadają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, jeżeli Państwa zdaniem posiadamy nieprawidłowe dane albo przetwarzamy je bezpodstawnie, oraz prawo do przeniesienia danych; W przypadku, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.